

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

Cartlidge, Alison, dkk. "An introductory overview of ITIL® V3." *The UK Chapter of the itSMF* (2007).

*Best Management Practice Product ITIL Service Operation 2011 edition. Ebook.*  
Penerbit: The Stationery Office (TSO).

Diana TY dan Dian A (2010) Analisis Pengelolaan TI PT X Menggunakan ITIL V3, *Service Operation*, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Marantha Bandung.

Fauzi Ahmad dan Hendriadi Ade Andri (2014) Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Area *Service Operation* Studi kasus: Universitas Singaperbangsa Karawang, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Singaperbangsa Karawang.

Hanif, Iqbal. (2016) Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 4.1 (Studi Kasus: Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru). Laporan Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

iTop. <https://wiki.openitop.org/doku.php> tanggal akses 30 oktober 2016 pukul 16.00

*IT Governance Institute. (2008) A Management Briefing From ITGI and OGC Aligning COBIT 4.1, ITIL V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit. Ebook.*

Musda. (2011) *An Introductory Overview of ITIL V3. A High Level Overview of the IT Infrastructure Library. Ebook.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mardiani, Gentisya Tri. (2014) Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Pada PT X Menggunakan COBIT 4.1 Dan ITIL V.3. Laporan Tesis. Jurusan Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia.

Sakti, Kresna Anggi. (2014) Analisis Tingkat Kematangan Sistem *Service Desk* Kepegawaian Berdasarkan *Framework ITIL* Versi 3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Rachmi, Annisa. Dkk (2014) Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITILV3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang) Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya. ISSN:2337-3539.